

Satisfacción Población Usuaría Hospitales

Minsal
Enero 2012

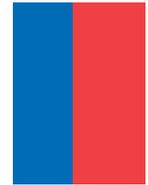


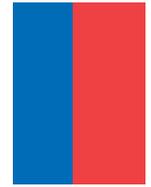
Gobierno
de Chile

www.gob.cl

Índice

- 1 Objetivos y Metodología
- 2 Satisfacción General Hospitales
- 3 Aspectos Generales
- 4 Dimensiones del Servicio
- 5 Evolución del Servicio
- 6 Otros Servicios
- 7 Atención primaria

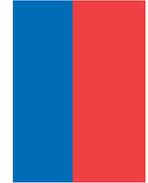




1. Objetivos y Metodología



Objetivos y Metodología



Tipo de Estudio

- Estudio Cuantitativo basado en entrevistas presenciales a la salida de cada servicio, de cada uno de los 66 Hospitales seleccionados (60 de Mayor complejidad y 6 de Mediana y Menor Complejidad).
- 6 Hospitales corresponden a Hospitales Autogestionados.
- Desagregados según región, 24 hospitales corresponden a Servicios de la Región Metropolitana

Muestra

- La muestra total lograda es de 5.307 casos, seleccionados aleatoriamente Post-atención de cada servicio (URGENCIA, HOSPITALIZACION, ATENCION AMBULATORIA).

Ponderación de resultados

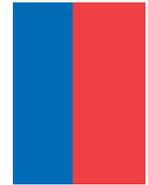
- Los resultados fueron corregidos por el peso relativo de las atenciones en los servicios de cada hospital bajo estudio.

Fecha Medición

- La toma de información fue durante la última semana de Diciembre de 2011

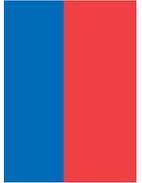


Distribución de la Muestra Resultante por Servicio



	Urgencia	Hospitalización	At. Ambulatoria	Total
SS. Metrop. Norte	98	17	129	244
SS. Metrop. Occidente	97	9	302	408
SS. Metrop. Central	50	12	108	170
SS. Metrop. Oriente	71	15	389	475
SS. Metrop. Sur	120	13	202	335
SS. Metrop. Sur Oriente	96	43	57	196
SS. Arica	25	2	58	85
SS. Iquique	27	4	50	81
SS. Antofagasta	61	13	93	167
SS. Atacama	32	5	47	84
SS. Coquimbo	79	9	160	248
SS. Valparaíso San Antonio	69	3	169	241
SS. Viña del Mar Quillota	88	4	162	254
SS. Aconcagua	53	8	102	163
SS. Del Libertador B.O'Higgins	54	4	111	169
Del Maule	111	16	207	334
SS. Ñuble	61	4	104	169
SS. Concepción	91	5	151	247
SS. Talcahuano	59	5	103	167
SS. Biobío	92	6	63	161
SS. Arauco	28	2	52	82
SS. Araucanía Norte	81	4	72	157
SS. Araucanía Sur	22	5	58	85
SS. Valdivia	23	3	58	84
SS. Osorno	29	2	54	85
SS. Chiloé	62	5	102	169
SS. Del Reloncaví	74	10		84
SS. Aisén	32	1	48	81
SS. Magallanes	25	1	56	82

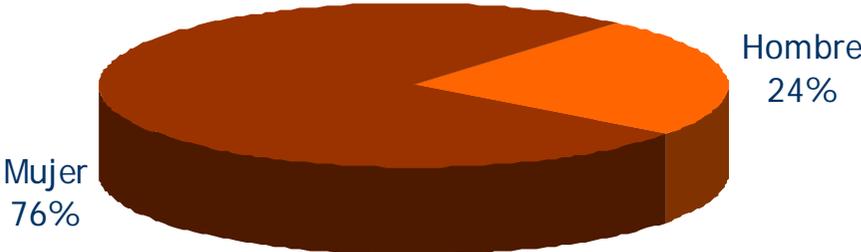




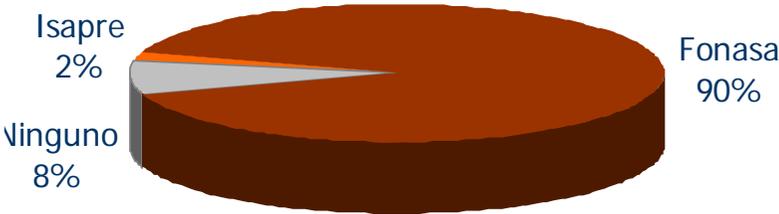
Características de la muestra

Base: Total muestra

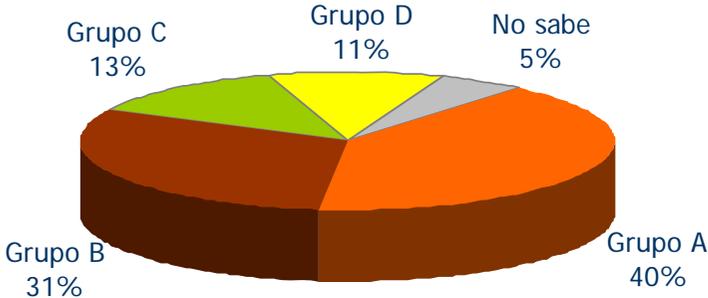
Sexo del entrevistado

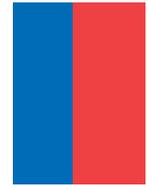


¿Es usted afiliado o beneficiario de ...?



¿En qué grupo está clasificado en FONASA?
Base: quienes son beneficiarios de FONASA





2. Satisfacción General Hospital



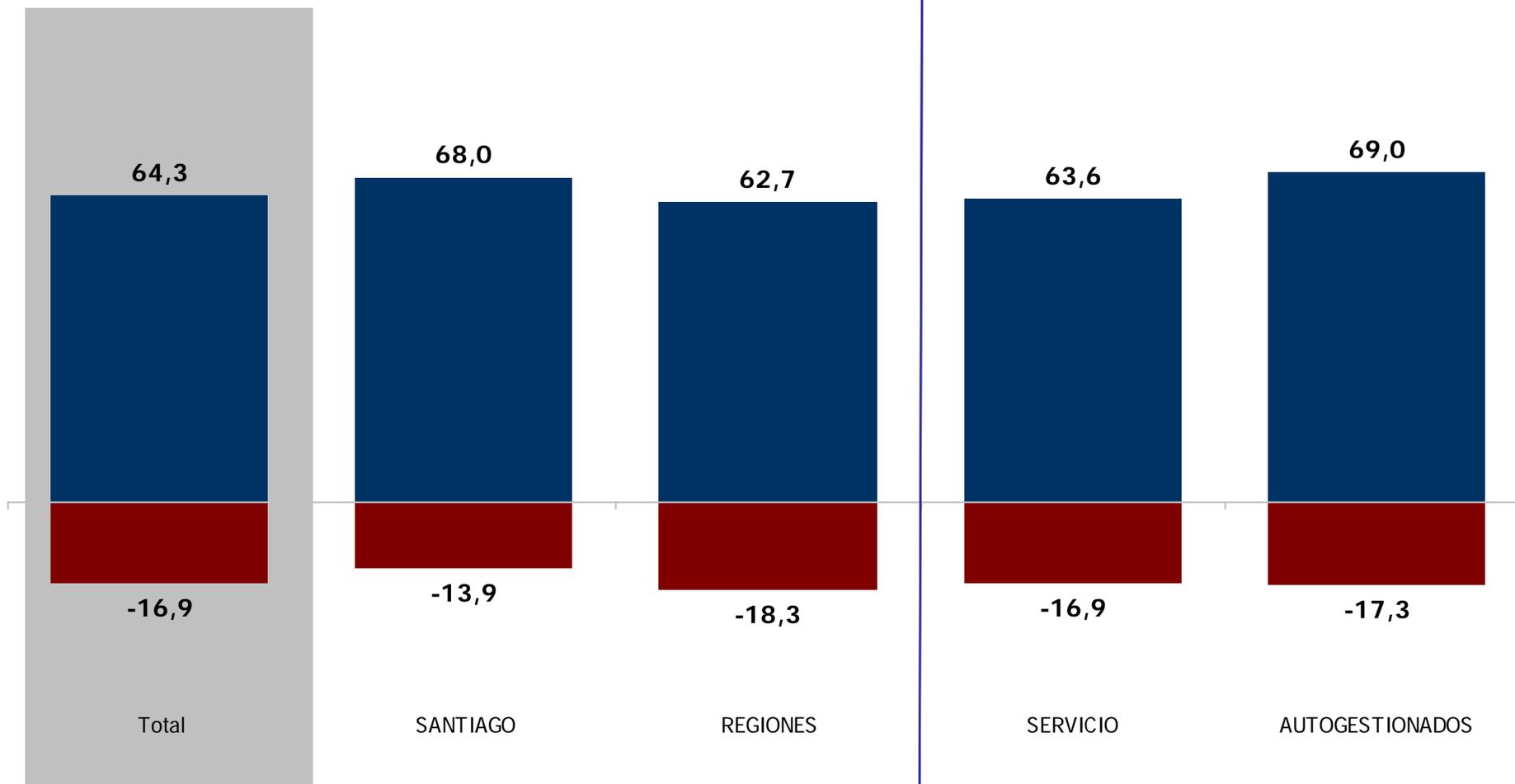
Evaluación general Hospital

Según Regionalidad y Tipo de Hospital

Base: Total muestra



■ 6 y 7 % ■ 1 a 4%



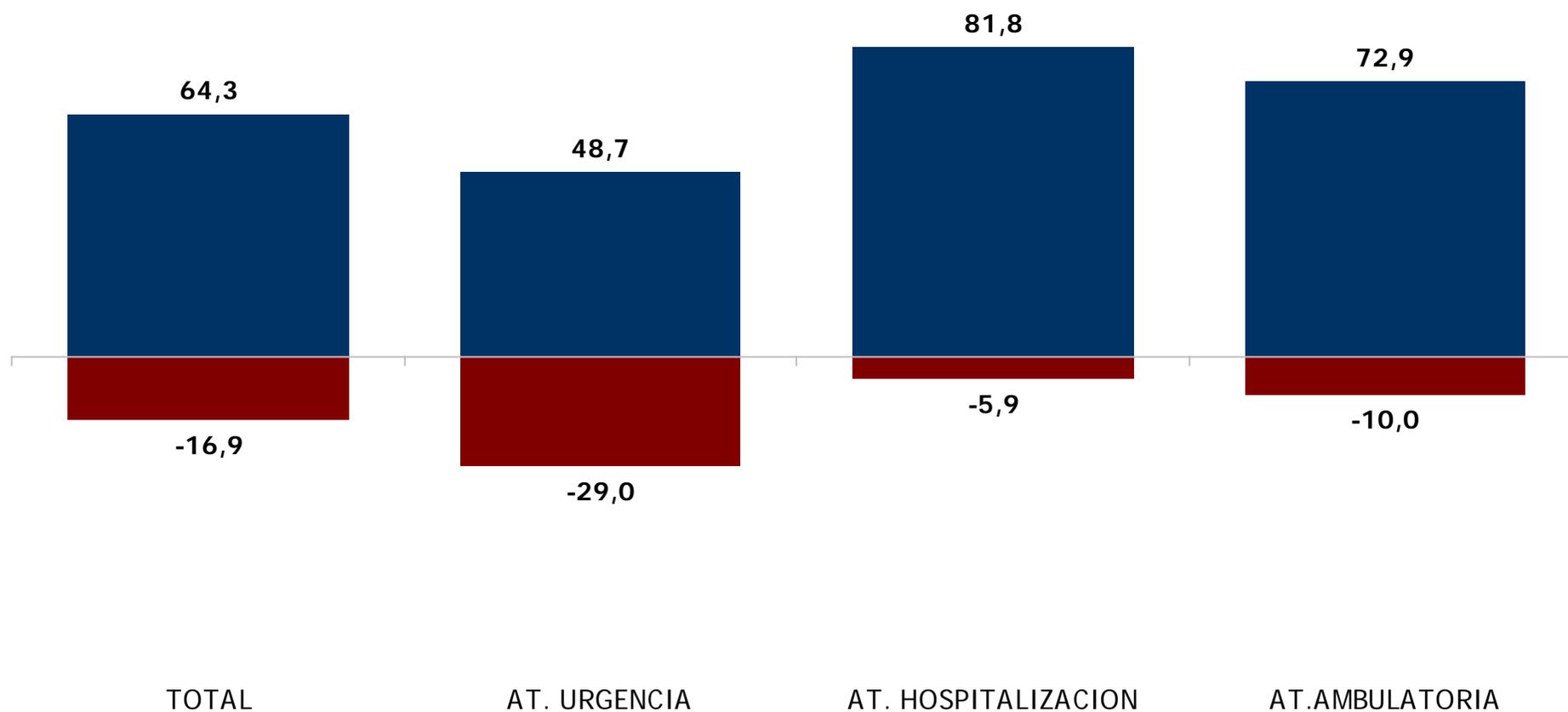
Evaluación general Hospital

Según Servicio utilizado

Base: Total muestra



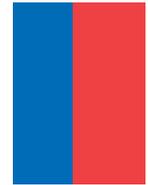
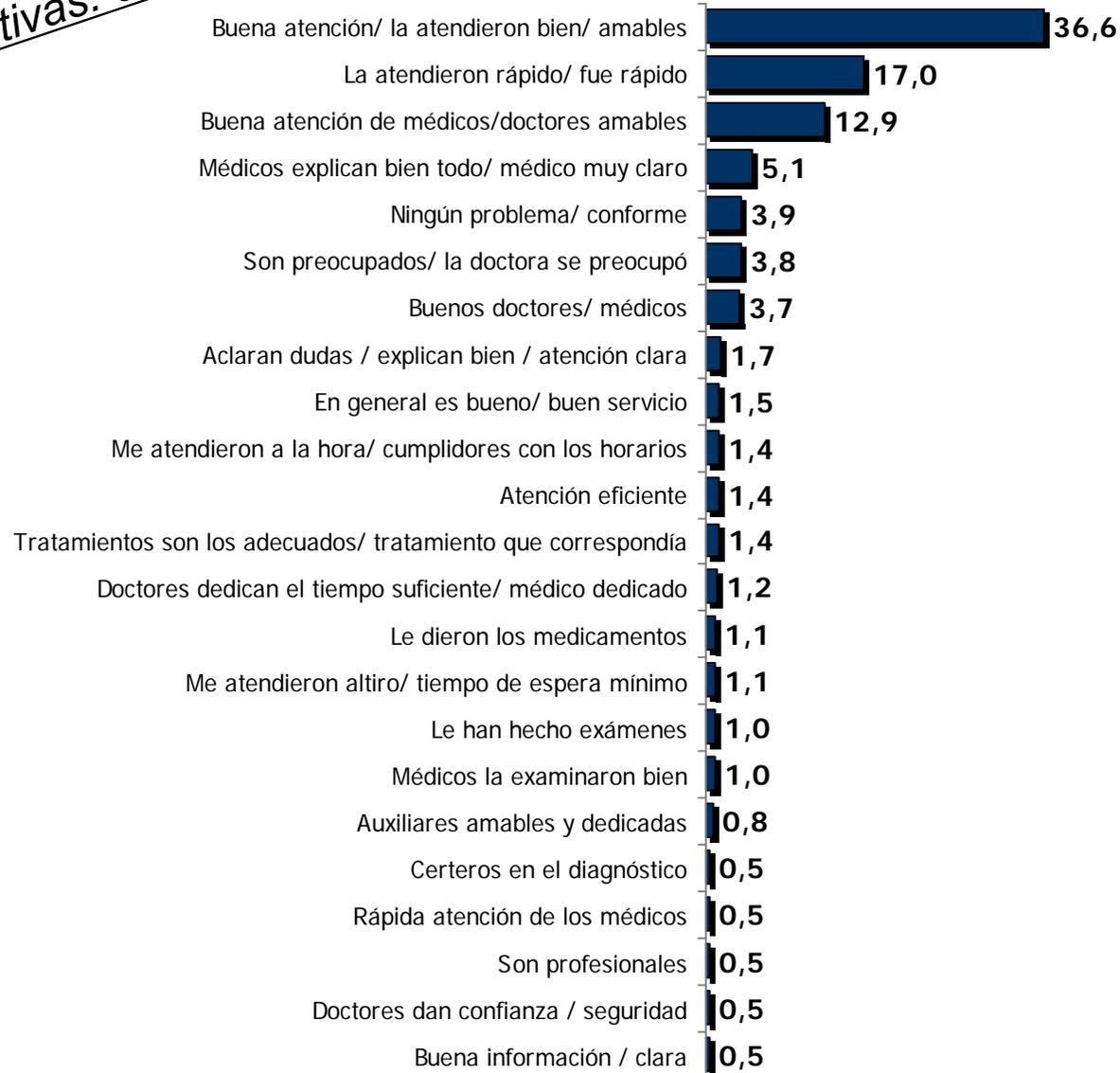
■ 6 y 7 % ■ 1 a 4%

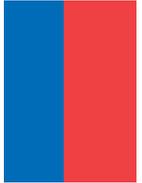


Razones Espontáneas de Satisfacción: *Positivas*

Total muestra

Razones Positivas: 60%





Razones Espontáneas de Satisfacción: *Positivas*

Según Servicio, si Hospital es Autogestionado y Zona Hospital

Total muestra

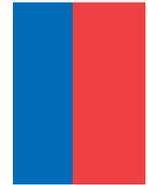
	Total	SERVICIO			AUTOGESTIONADOS		ZONA	
		Urgencia	Hospitalización	At. Ambulatoria	SI	No	Sigo	Region
Razones positivas	60.4	46.8	73.3	67.0	65.4	59.6	66.3	57.7
Buena atención/ la atendieron bien/ amables / humana / simpático	36.6	27.4	56.5	40.4	37.4	36.5	38.7	35.6
La atendieron rápido/ atención rápida/ fue rápido/ fueron rápidos	17.0	18.1	3.5	17.2	22.7	16.1	19.7	15.8
Buena atención de médicos/ buena disposición de médicos/ doctores amables	12.9	8.3	8.7	15.6	10.6	13.2	12.2	13.2
Médicos explican bien todo/ médico muy claro en sus respuestas	5.1	2.8	1.3	6.6	5.4	5.1	4.3	5.5
Ningún problema/ quedé conforme	3.9	2.6	5.9	4.5	3.2	4.0	4.3	3.7
Son preocupados/ la doctora se preocupó mucho	3.8	2.2	18.1	3.7	6.9	3.3	5.7	2.9
Buenos doctores/ médicos	3.7	1.5	1.1	5.1	4.3	3.7	5.5	2.9
Aclaran dudas / explican bien / atención clara	1.7	1.2		2.0	2.8	1.5	1.9	1.6
En general es bueno/ buen servicio/ buen servicio de salud	1.5	1.3	2.3	1.6	1.0	1.6	1.3	1.6
Me atendieron justo a la hora/ cumplidores con los horarios / respetan horas	1.4	0.1	0.4	2.2	2.5	1.3	2.7	0.9
Atención eficiente	1.4	1.4	0.5	1.4	1.7	1.3	1.4	1.3
Tratamientos son los adecuados/ le realizaron tratamiento que correspondía	1.4	1.4	1.7	1.3	1.9	1.3	2.1	1.0
Doctores dedican el tiempo suficiente/ médico dedicado a uno en atención	1.2	0.6	0.9	1.6	1.7	1.2	2.0	0.9
Le dieron los medicamentos/ me facilitaron los remedios	1.1	1.3	2.0	0.9	0.3	1.2	1.1	1.1
Me atendieron altiro/ tiempo de espera mínimo	1.1	1.0	1.5	1.1	1.7	1.0	1.4	0.9
Le han hecho exámenes	1.0	1.6	0.5	0.8	1.3	1.0	1.6	0.8
Médicos la examinaron bien/ médicos revisan bien a los niños	1.0	0.8		1.2	0.9	1.0	1.4	0.8

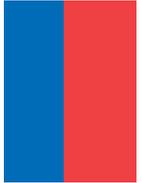


Razones Espontáneas de Satisfacción: *Negativas*

Total muestra

Razones Negativas: 47%





Razones Espontáneas de Satisfacción: *Negativas*

Según Servicio, si Hospital es Autogestionado y Zona Hospital

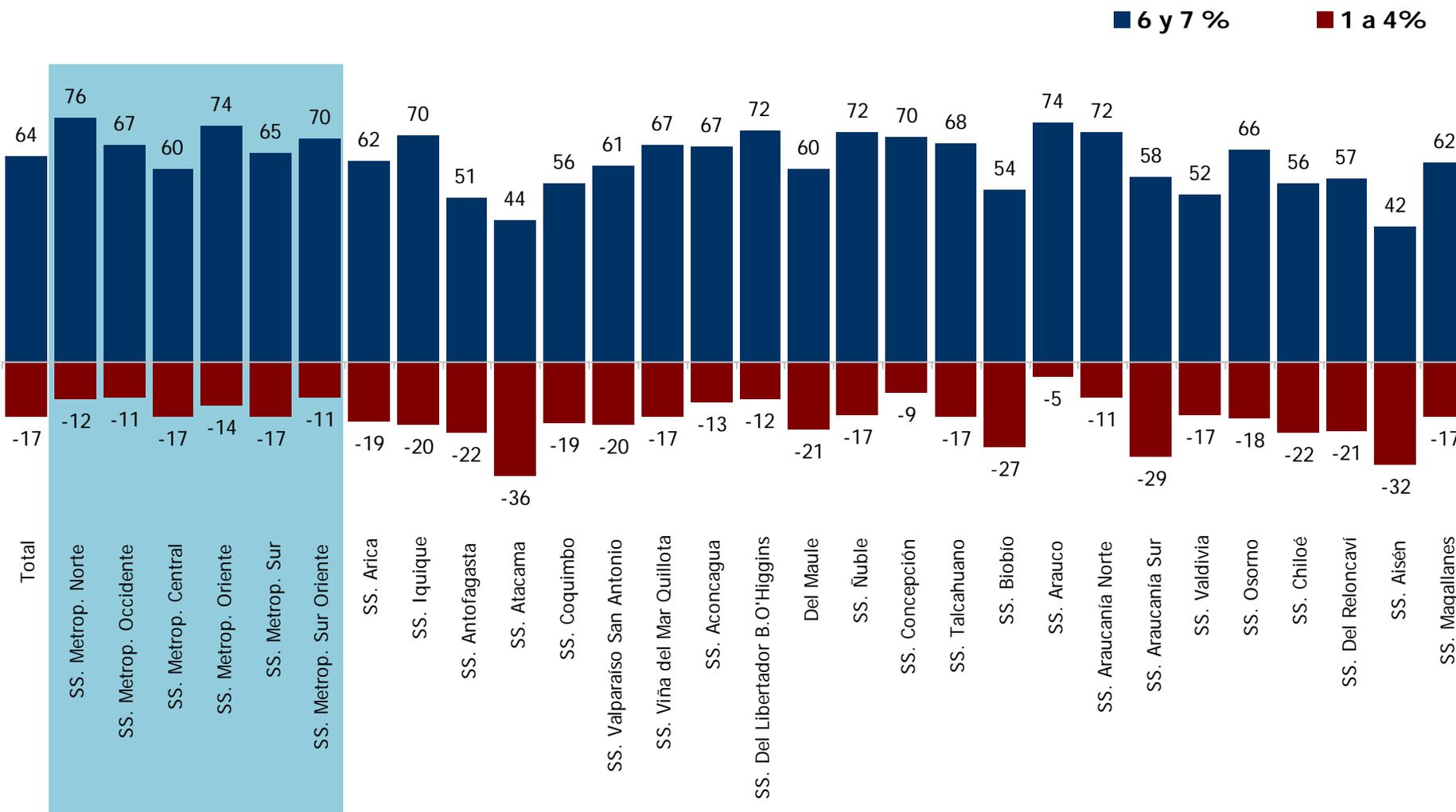
Total muestra

	Total	SERVICIO			AUTOGESTIONADOS		ZONA	
		Urgencia	Hospitalización	At. Ambu	Si	No	Sigo	Region
Razones negativas	46.9	61.5	29.9	40.0	40.5	47.9	41.6	49.3
Mucho tiempo de espera/ se demoran/ demoran en atender	27.7	42.1	8.5	21.0	22.0	28.6	24.6	29.1
La atendieron mal/ Tiene mala disposición/ atienden pésimo	7.8	10.9	9.7	5.9	7.0	7.9	6.6	8.3
Hay poco personal/ faltan médicos/ especialistas	3.9	6.6	3.2	2.4	1.6	4.3	1.3	5.1
Médicos revisan muy rápido al niño/ lo atienden muy rápido	2.5	3.8		1.9	3.2	2.4	3.3	2.1
Mala atención del médico	2.5	3.6	1.4	1.9	3.7	2.3	2.7	2.3
Dicen una hora y atienden a otra/ no cumplen con horas/ A veces te dan mal horas	2.4	0.3		3.6	2.7	2.3	2.7	2.2
No hay horas / demoran	2.0	1.1		2.6	0.8	2.2	1.2	2.4
Demora la atención del medico/ los médicos nunca atienden	1.3	1.3		1.3	0.7	1.3	1.1	1.3
Siempre está lleno/ mucha gente	1.2	2.2		0.7	0.1	1.4	0.8	1.3
Mucha burocracia / tramitaciones	1.2	0.9		1.4	1.6	1.1	1.5	1.0
Mala infraestructura	1.1	1.4	1.8	1.0	1.6	1.1	0.9	1.3
Doctores no explican bien nada/ no dan respuestas de lo que quiero saber de enfermedad	1.0	1.0		1.1	1.4	1.0	1.3	0.9
Mala atención de los auxiliares / administrativos	0.9	0.9	1.6	0.9	1.7	0.8	0.4	1.2
Mucha desorganización / administrativo (errores)	0.9	1.2	0.2	0.8	0.4	1.0	0.3	1.2
Falta información / no dan respuestas	0.8	1.3		0.5	0.3	0.9	0.7	0.8
No dan información que corresponde/ varias veces han dado info. errónea/ mala info.	0.8	0.5	0.2	0.9	0.9	0.7	1.1	0.6
Demora en resultado de exámenes/ tramitan mucho a personas con	0.7	1.3		0.5	0.2	0.8	1.1	0.5



Evaluación general Hospital Según Servicio de Salud

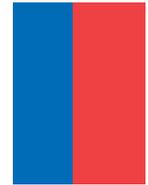
Base: Total muestra



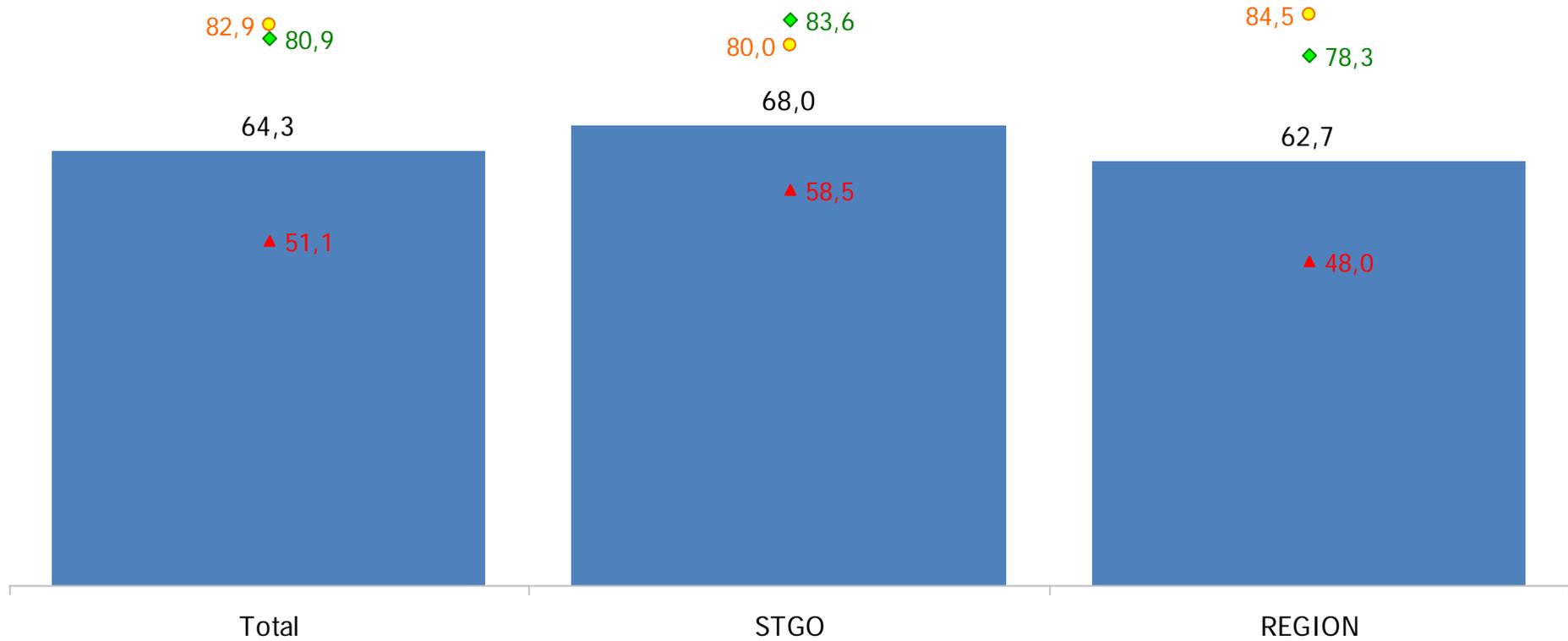
Evaluación general Hospital: %6y7

Según Servicio utilizado

Base: Total muestra



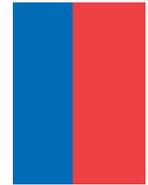
■ %6y7 Total ▲ %6y7 Urgencia ● %6y7 Hospitalización ◆ %6y7 At. Ambulatoria



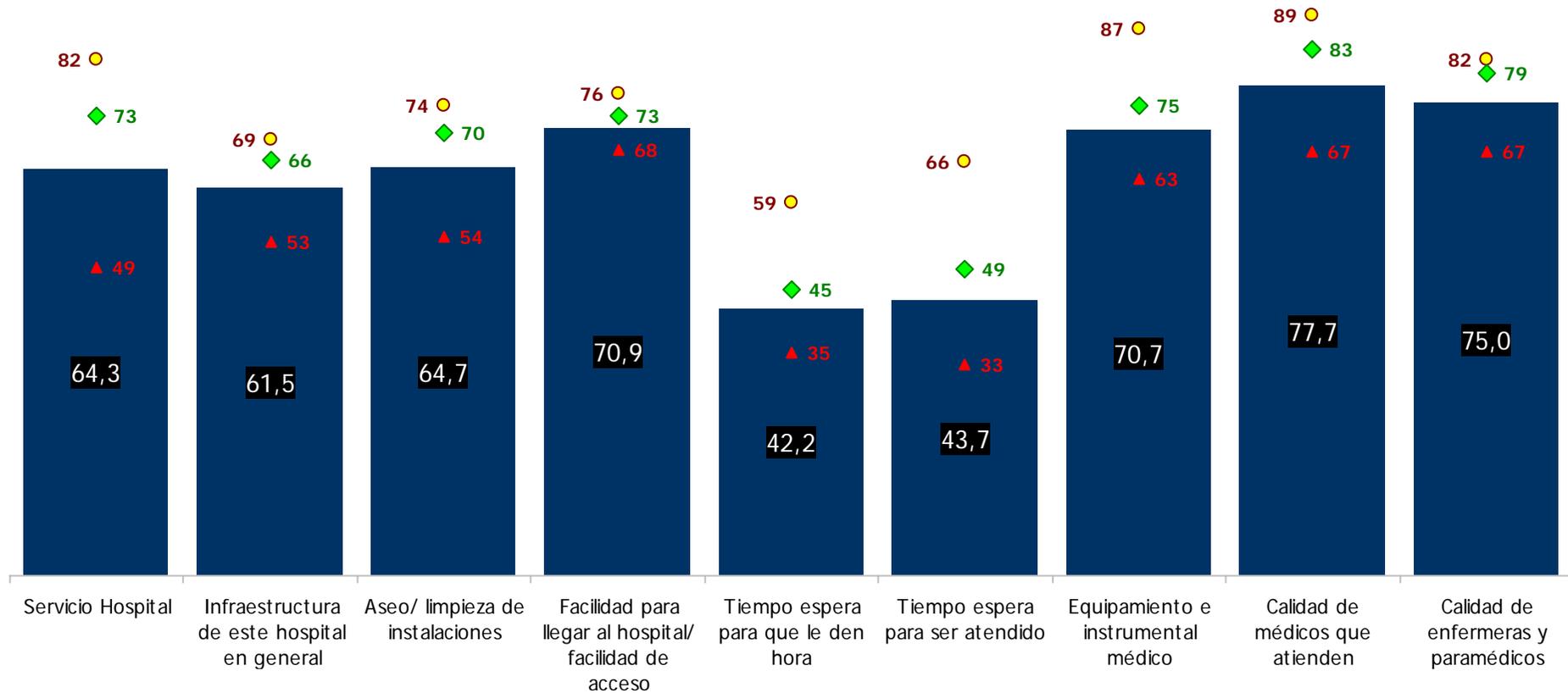
Evaluación Aspectos Generales: %6y7

Según Servicio utilizado

Base: Total muestra



■ %6y7 Total ▲ %6y7 Urgencia ● %6y7 Hospitalización ◆ %6y7 At. Ambulatoria



Evaluación Aspectos Generales: %6y7

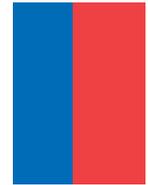
Según Regionalidad y Tipo de Hospital

Base: Total muestra



	Total	REGIONALIDAD		TIPO DE HOSPITAL	
		SANTIAGO	REGIONES	Servicio	Auto gestionados
Servicio recibido en este hospital	64	68	63	64	69
Infraestructura del hospital	62	58	63	62	61
Aseo / limpieza de instalaciones	65	63	65	65	63
Facilidad para llegar al hospital	71	72	71	71	71
Tiempo de espera para que le den hora	42	48	39	42	46
Tiempo de espera para ser atendido	44	48	42	43	51
Equipamiento e instrumental médico	71	73	70	70	73
Calidad de médicos que atienden	78	80	77	77	81
Calidad de enfermeras y paramédicos	75	77	74	74	80



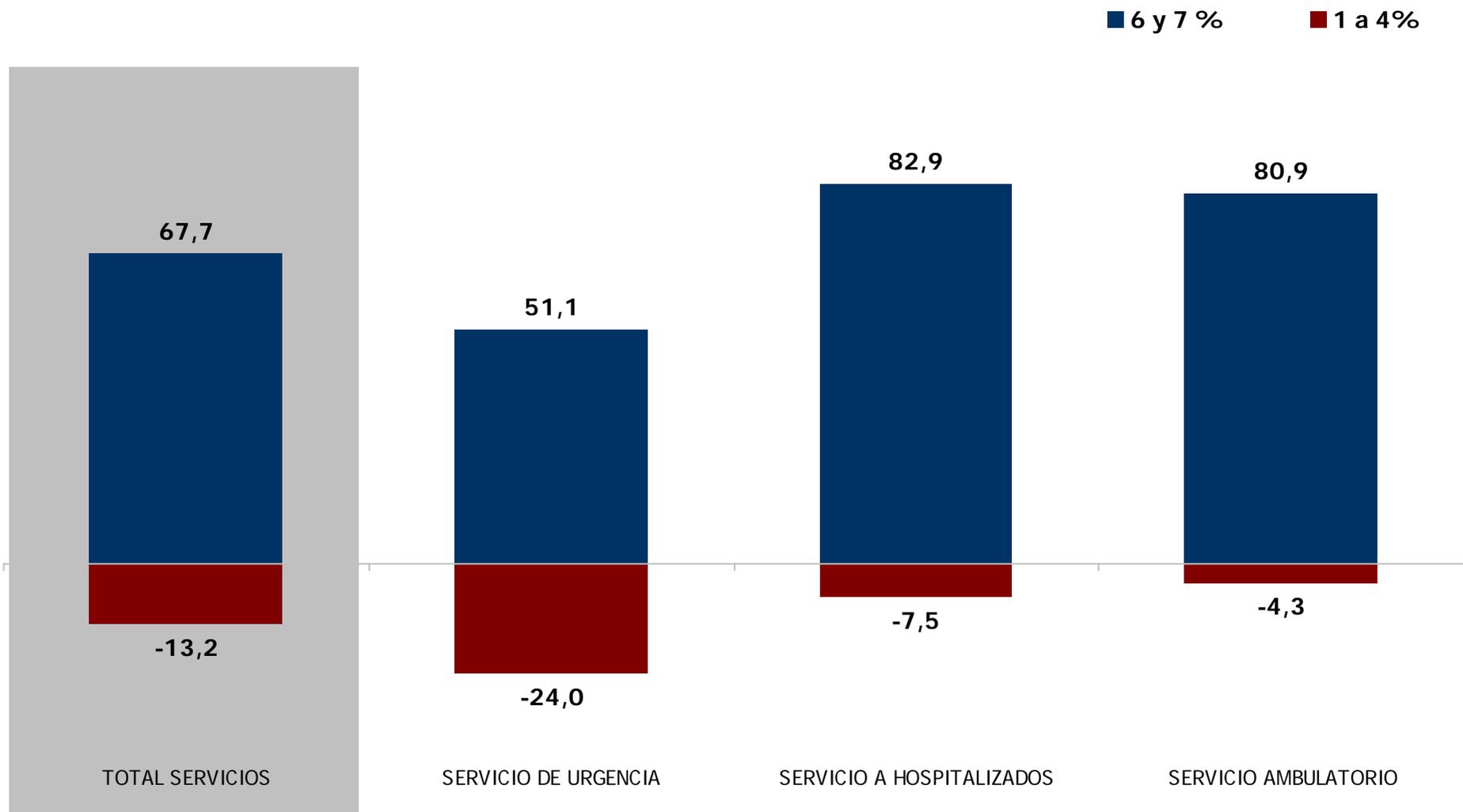


4. Dimensiones del Servicio



Evaluación general Servicio utilizado

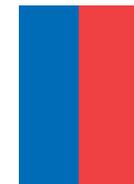
Base: Quienes usaron cada Servicio



Evaluaciones Generales Dimensiones del Servicio

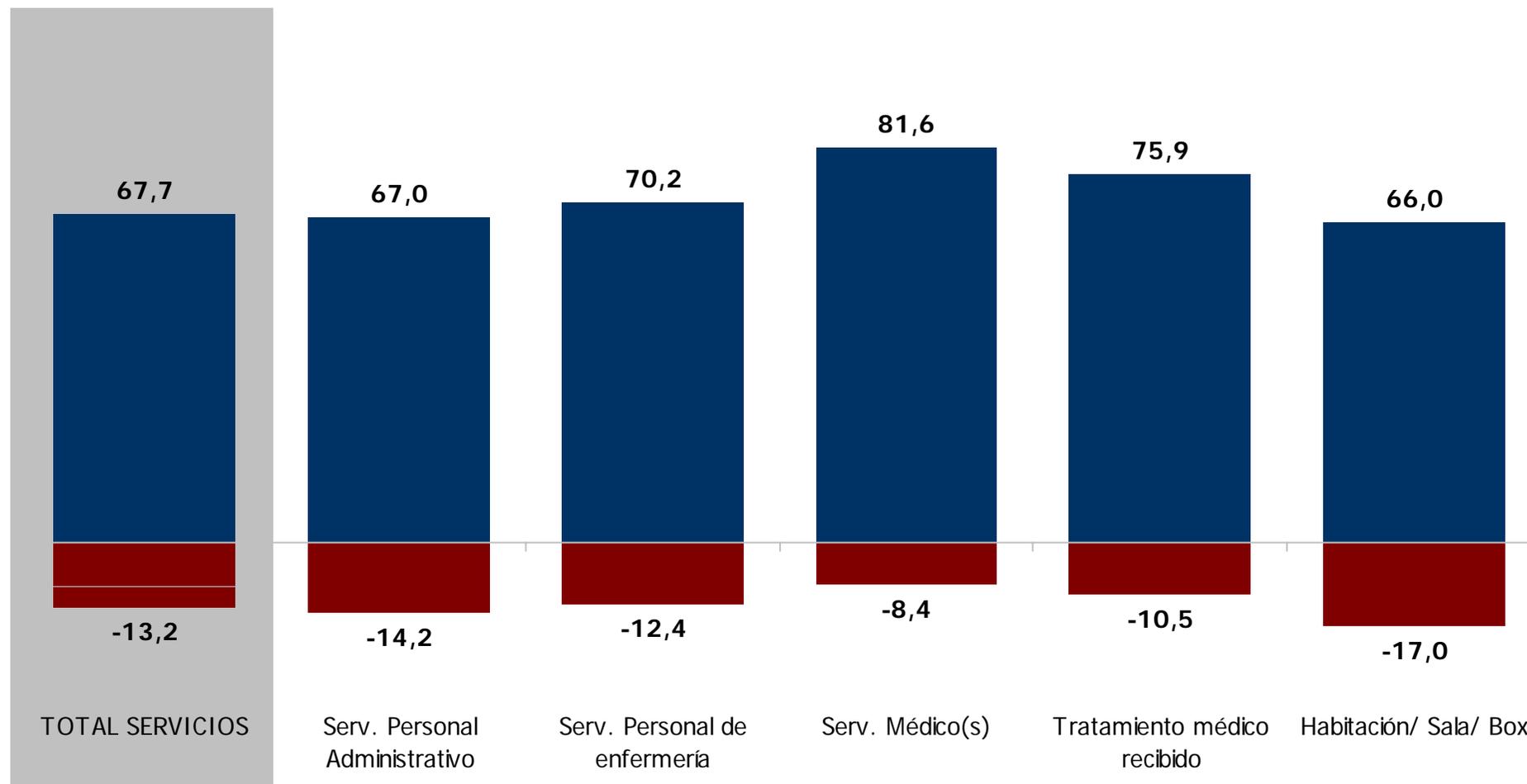
A nivel total

Base: Total muestra



■ 6 y 7 %

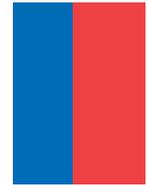
■ 1 a 4%



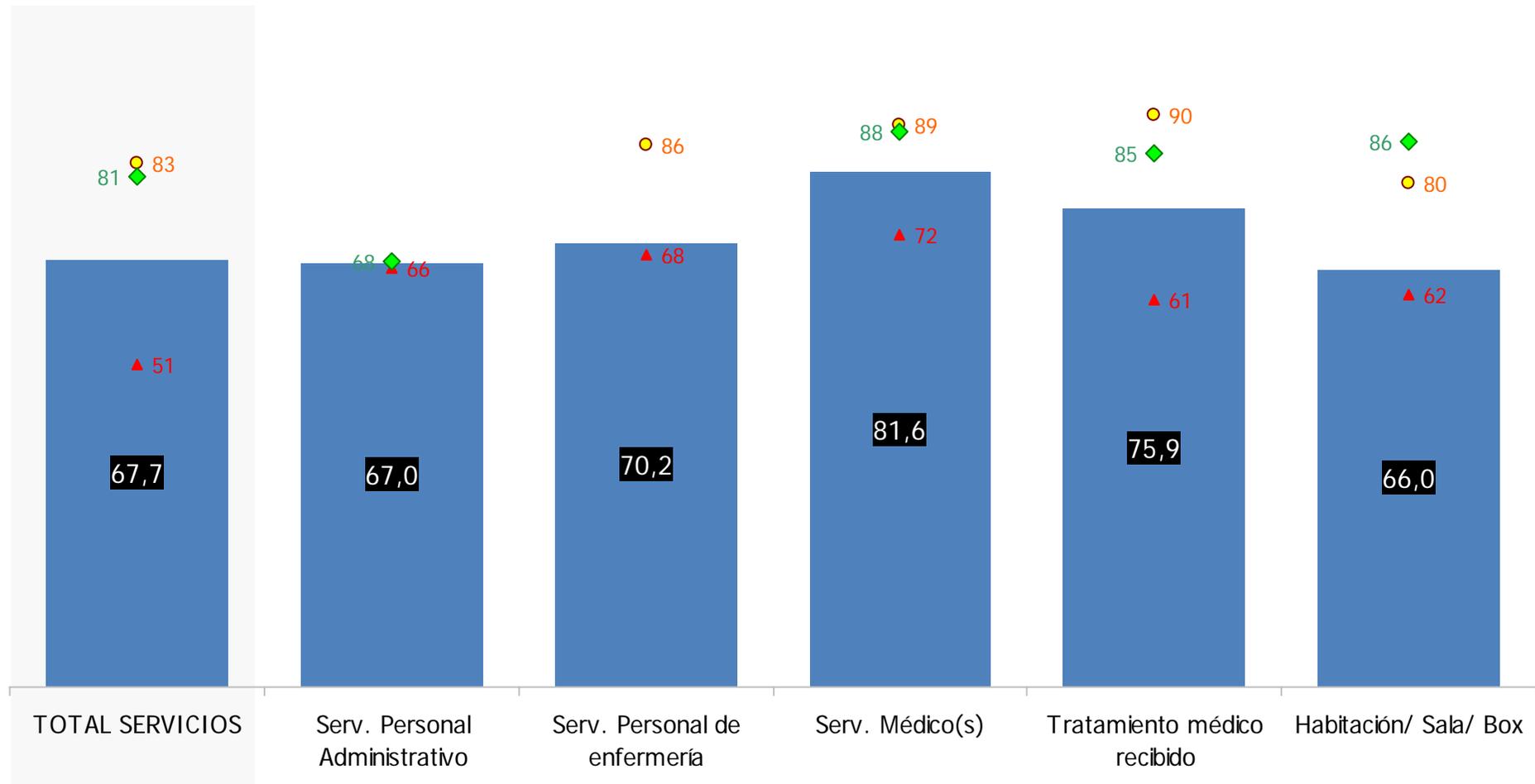
Evaluación Generales Dimensiones del Servicio : %6y7

Según Servicio utilizado

Base: Total muestra



■ %6y7 Total ▲ %6y7 Urgencia ● %6y7 Hospitalización ◆ %6y7 At. Ambulatoria





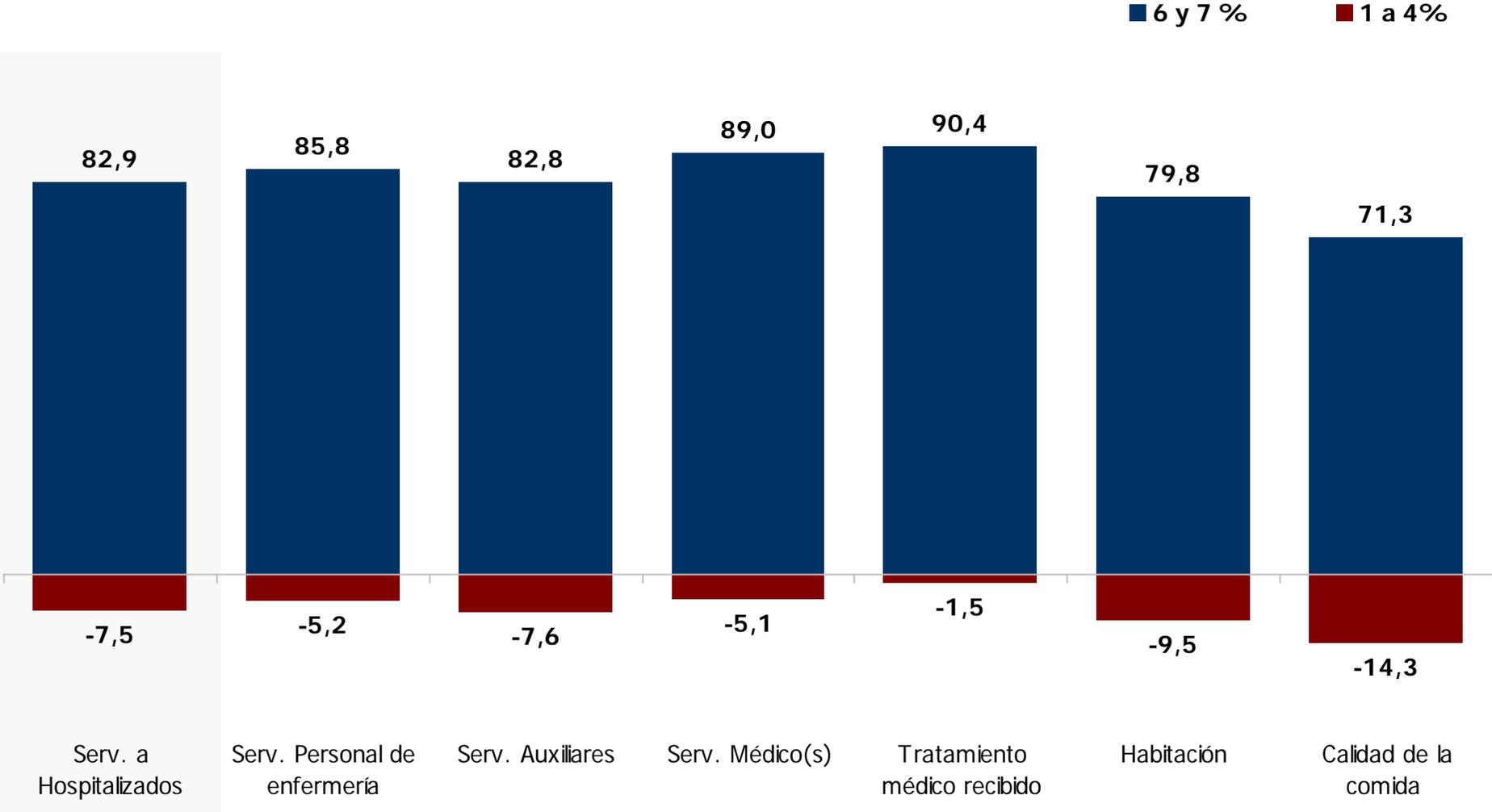
Servicio de Urgencia





Evaluación Generales Dimensiones del Servicio: Serv. a Hospitalizados

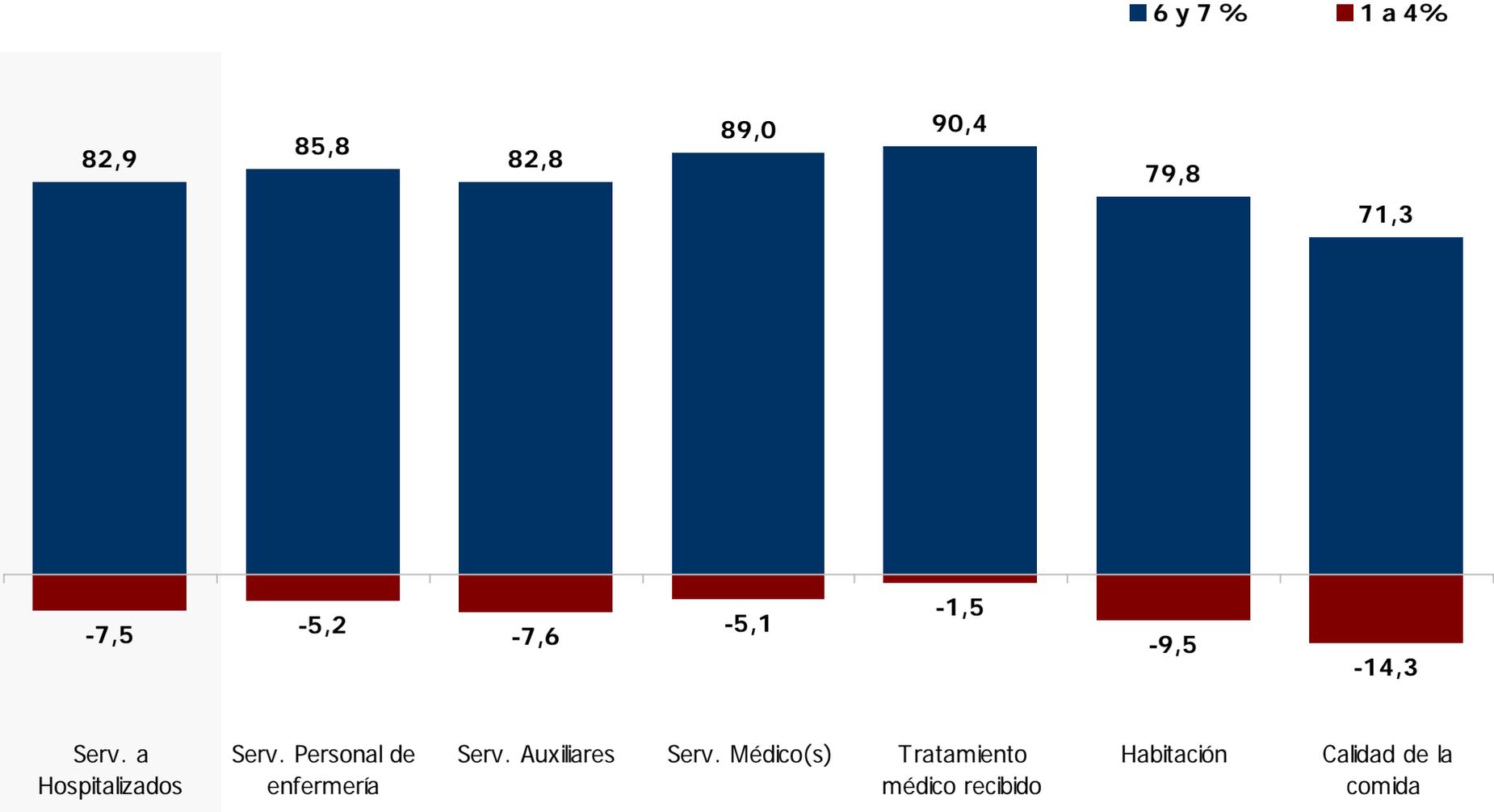
Base: Quienes utilizan el Servicio de Hospitalización





Evaluación Generales Dimensiones del Servicio: Serv. a Hospitalizados

Base: Quienes utilizan el Servicio de Hospitalización





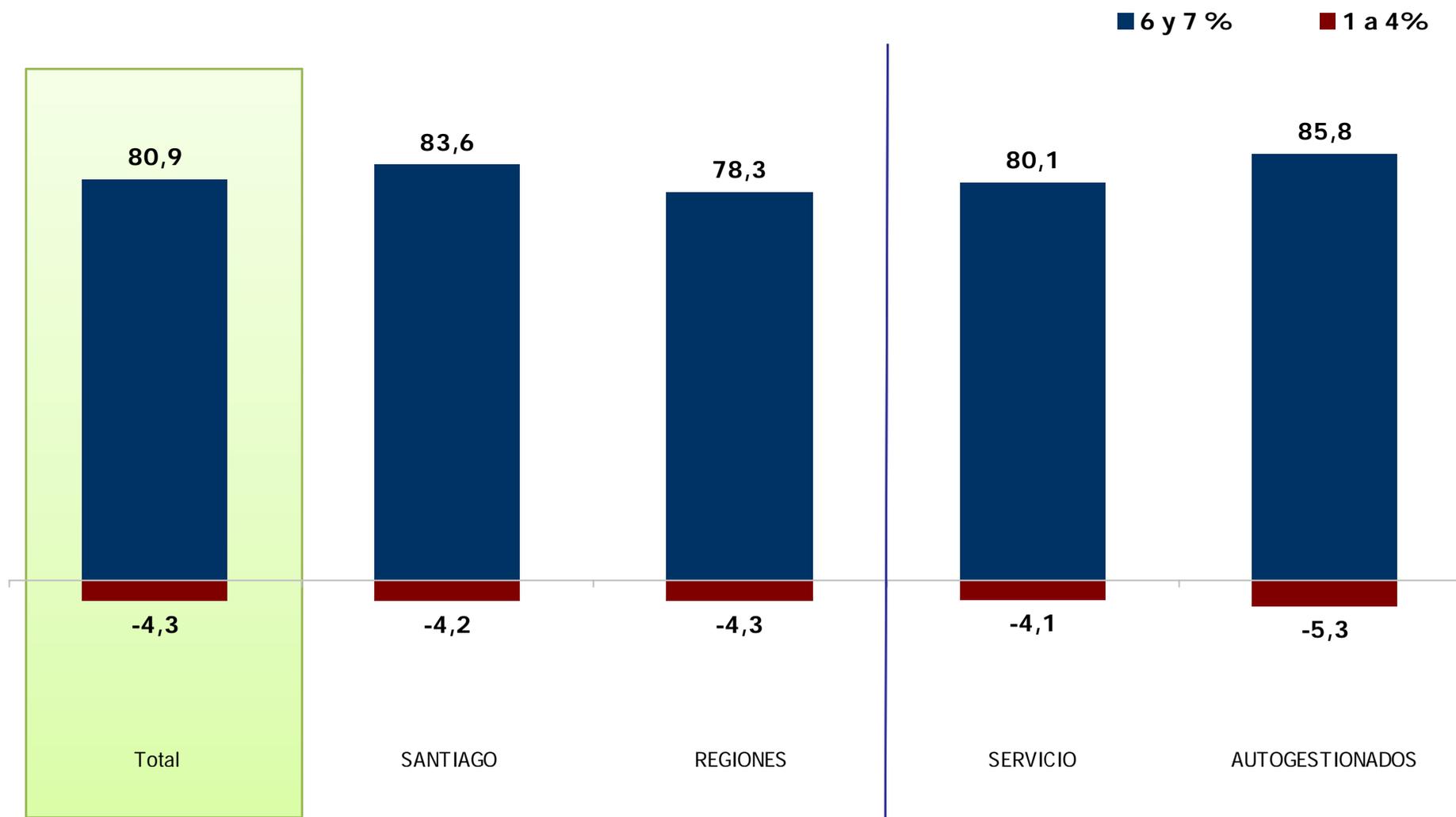
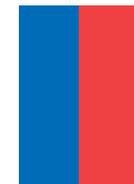
Servicio Ambulatorio

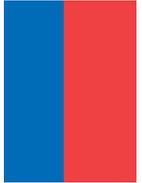


Evaluación Servicio Atención Ambulatoria

Según Regionalidad y Tipo de Hospital

Base: Quienes utilizan el Servicio de Atención Ambulatoria

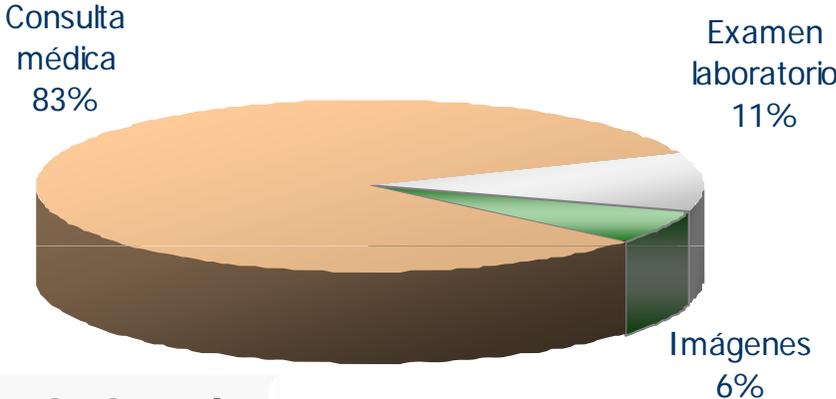




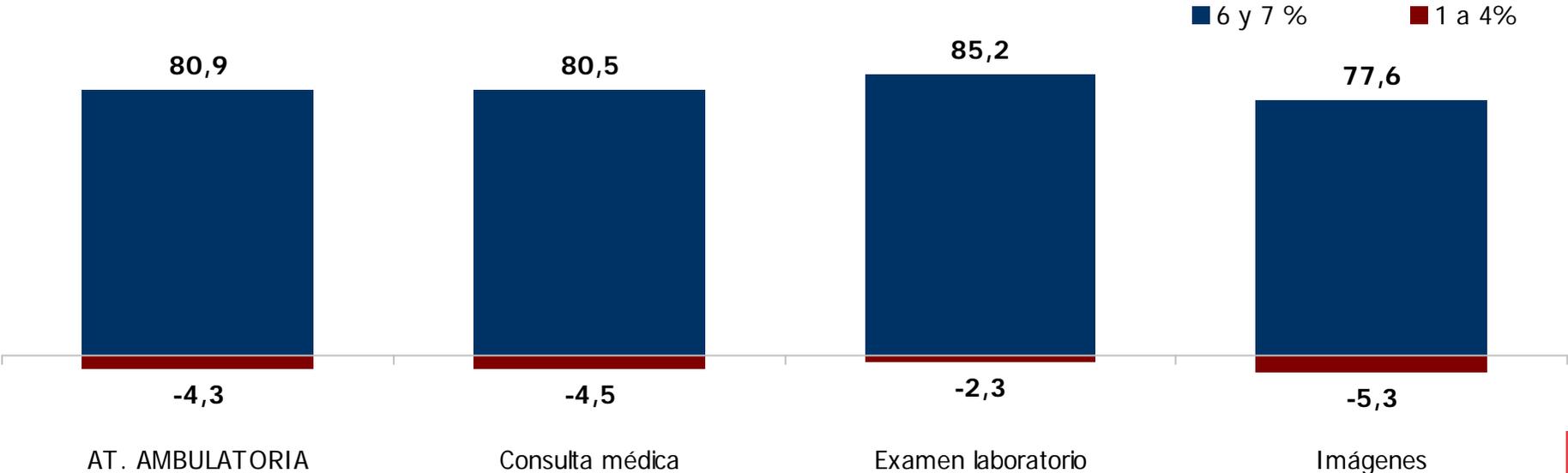
Tipo de atención recibida

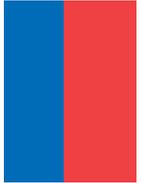
¿Qué tipo de atención recibió hoy?

Base: Quienes utilizan el Servicio de Atención Ambulatoria



Evaluación atención ambulatoria según tipo de atención

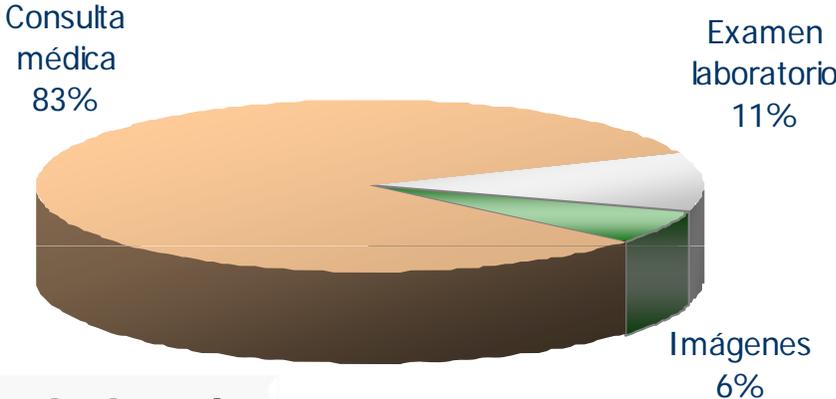




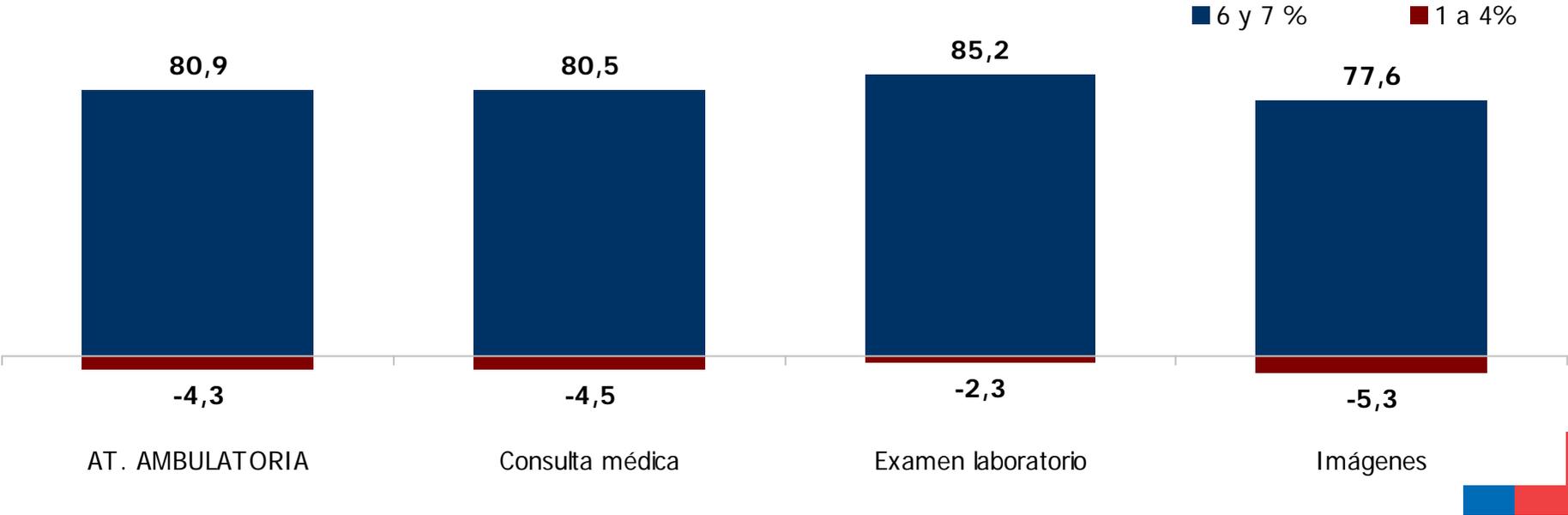
Tipo de atención recibida

¿Qué tipo de atención recibió hoy?

Base: Quienes utilizan el Servicio de Atención Ambulatoria



Evaluación atención ambulatoria según tipo de atención



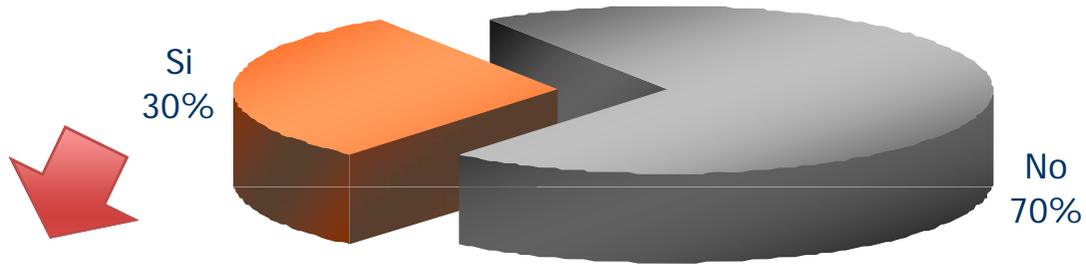
FARMACIA: Uso/ Evaluación

En esta oportunidad, ¿usó el servicio de farmacia de este hospital?/ ¿con qué nota evalúa el servicio de Farmacia?

Base: Total muestra/ quienes usan el servicio



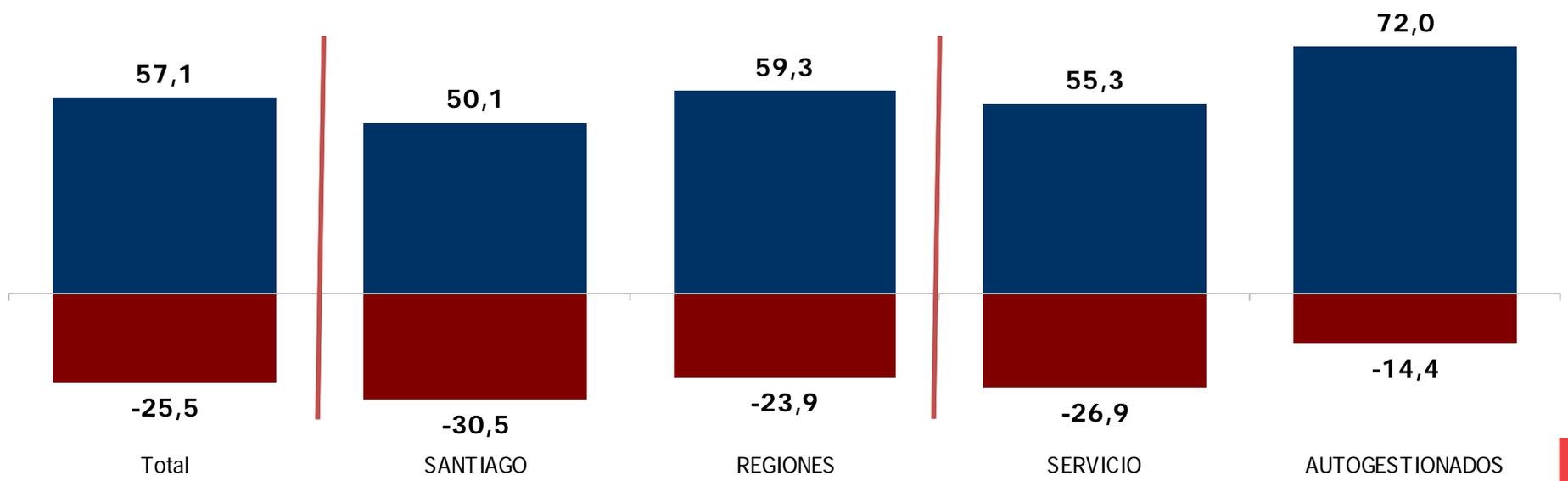
Uso de farmacia durante la visita



Evaluación Servicio FARMACIA

Quienes usaron el servicio durante esta visita

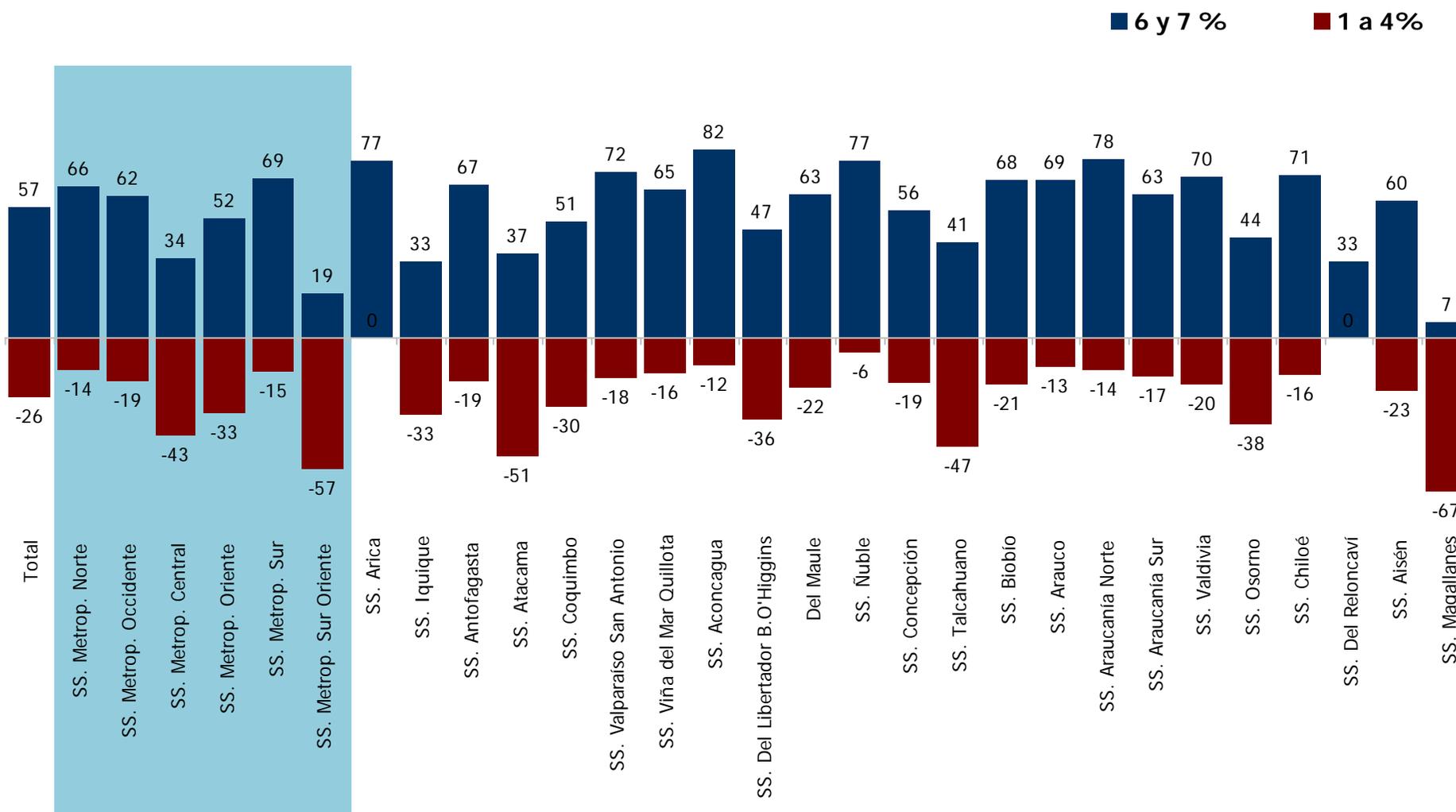
■ 6 y 7 % ■ 1 a 4%



Evaluación Servicio de Farmacia

Según Regionalidad y Servicio de Salud

Base: Quienes utilizan el Servicio de Farmacia del Hospital





7. Atención Primaria



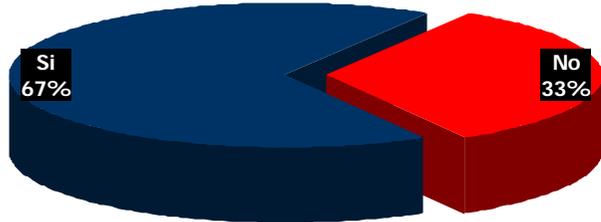


Servicio del consultorio o centro de atención primaria: Uso y Evaluación

A nivel total

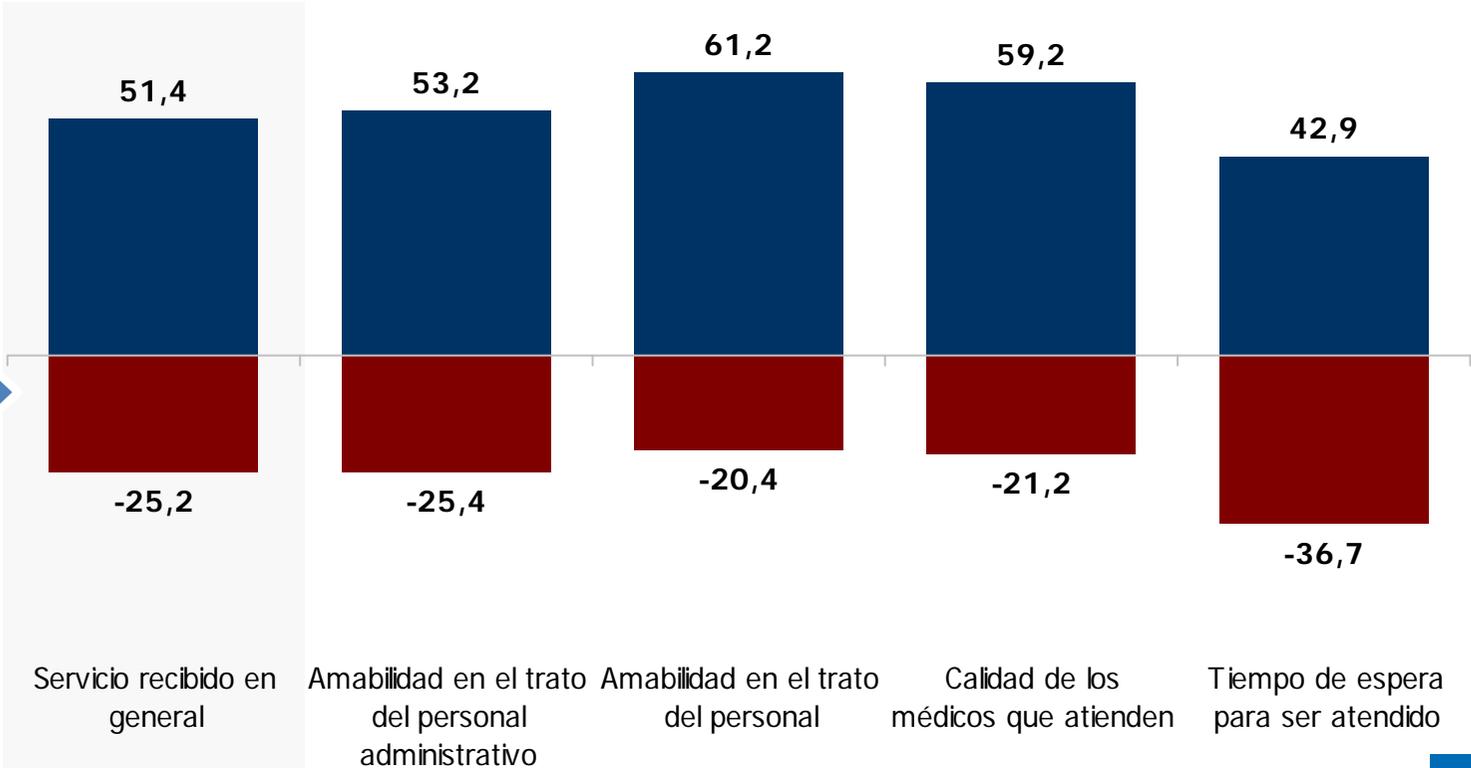
Base: Total muestra/ quienes han usado

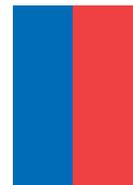
En los últimos 3 meses, ¿ha acudido a algún consultorio o centro de atención primaria?



■ 6 y 7 % ■ 1 a 4%

Evaluación servicio atención primaria.

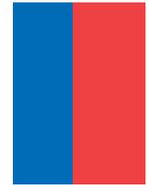




Primeras conclusiones



Comentarios Generales

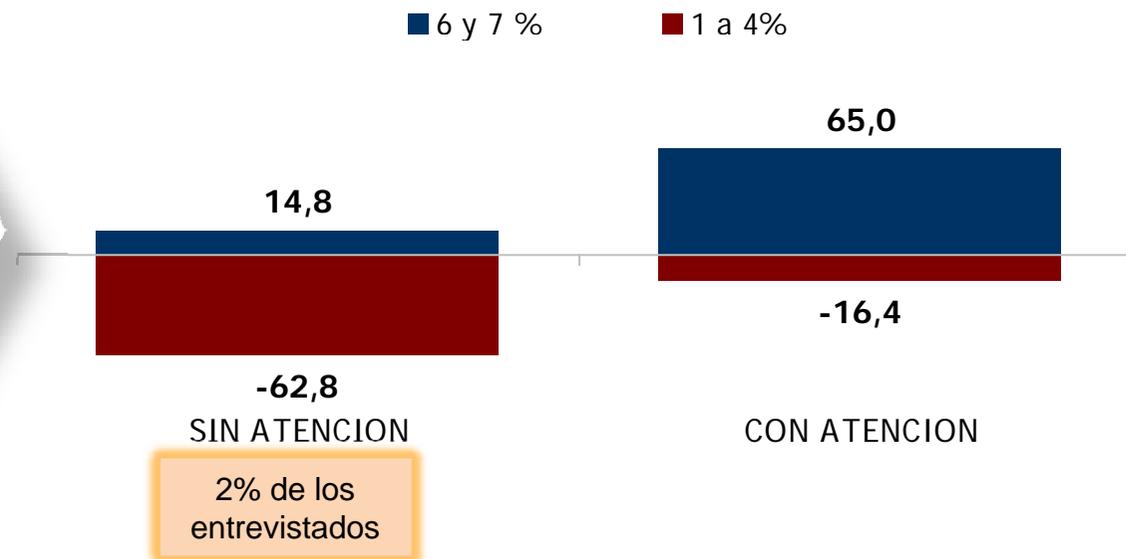


- A nivel general se aprecia que las fortalezas del servicio de hospitales, radica en la atención dada por el cuerpo médico.
- Las oportunidades de mejoramiento van en la línea de la pre atención: tiempos de espera.
- A nivel de tipo de atención, el servicio de hospitalización es satisfactorio para la población usuaria.
- El servicio de urgencia es el que a la luz de los resultados, aparece como el necesario a intervenir.

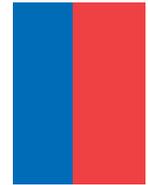
- Dentro del PEC, es el personal administrativo (de ventanilla) el que alcanza mayores niveles de insatisfacción.

- Cabe señalar, que todo lo anterior es a partir de la opinión de los usuarios que recibieron atención pasando por todas sus etapas: desde ingreso hasta el egreso.

La realidad de la no atención se refleja en lo desigual de las evaluaciones cuando un usuario no es atendido



Comentarios Generales



- Si de hacer un ranking se trata, tenemos una dispersión que alcanza los 63 puntos porcentuales.
 - 100% de satisfacción para el mejor y 37% para el peor evaluado
- En esta misma línea es como se distinguen 5 categorías de hospitales según niveles de satisfacción de sus usuarios

% de notas 6 y 7

Satisfacción grl Hospital	Categoría	N°
<i>80% o más</i>	Oro 	10
<i>Sobre 70% y bajo 80%</i>	Plata 	17
<i>Entre 60% y 70%</i>	Bronce 	19
<i>Entre 50% y 60%</i>	UCI 	10
<i>Menor a 50%</i>	UTI 	10





**Gobierno
de Chile**

www.gob.cl

GRACIAS.